

个人年度工作总结模版(大全8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

个人年度工作总结模版篇一

一年来，在领导的关怀支持下，在其他同志的配合与帮助下，我立足本职，扎实工作，对照既定的工作计划和量化考核细则，积极主动，强化落实，顺利地完成了自己所承担的工作任务，在政治思想和本职工作方面取得了一定的进步。

积极参加单位组织的各项政治学习活动，通过学习，使自己的政治思想水平得到提高，增强了工作的积极性、主动性和责任感。

1、遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。我首先明确自己的工作职责，遵循职业道德规范，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，随叫随到，牺牲节假日，克服困难，圆满地完成任务，确保不因自己而影响单位工作的正常开展。

2、恪守“安全第一”的原则，确保行车存车安全。为了保证送餐途中中的安全，严格遵守规章制度，杜绝了任何安全事故的发生。

回顾以往的工作，尽管取得了一点成绩，但与领导的要求相比，与其他先进同志相比仍有较大差距。今后，我将更加严格要求自己，发扬成绩，弥补不足，全心全意完成好每一项工作任务，在确保行车安全的基础上，进一步做到热情服务、

礼貌待人。

个人年度工作总结模版篇二

一年来，认真学习贯彻公司领导精神，严格遵守公司规章制度要求，完成本职工作岗位职责，以工地为重点作为准则，以深化管理，认真落实实质性工作，使xx工程在进度，质量，安全等均有较大的提高。现将一年以来工作情况总结如下：

1、坚持每周的专业学习和业务学习，紧紧围绕所从事的工作为目标，不断更新管理知识。通过学习专业知识，认识到新技术、新管理。将理论联系到实际，解放思想，更新观念，丰富知识，提高能力，以全新的素质结构接受新的工作岗位。

2、通过学习新的专业，使自己逐步领会到将管理发展作为出发点。重视专业独立性、管理自主性的培养与发挥，收到了良好的效果。

- 1、参与图纸审图，参与图纸优化工作；
- 2、参与施工、监理合同补充条款工作；
- 3、熟悉工地、完成工程开工的准备工作；
- 4、促进施工单位人员、机械设备到位工作；
- 5、工程现场技术把关工作；
- 6、测量、核实原地形工作量；
- 7、审核施工单位施工进度、施工组织计划工作；
- 8、协调工地有关单位工作；

- 9、参加会议，提出建议性的问题；
- 10、审监理规划，监理细则工作；
- 11、参与工程报备工作；
- 12、监督、促进施工进度按计划完成；
- 13、投资费用控制；
- 14、收集、整理会议记录、汇报材料、工程资料等。

总之，一年来，干了一些工作。也取得了一些成绩，但成绩只能代表过去，工作中也存在着一些不足，如：管理知识不够。在今后的工作中，我一定要发扬本人优点，改正不足，扬长避短，争取更大的成绩。

个人年度工作总结模版篇三

时间过得真快□20xx年又已经成为了历史。我也度过了自己的27岁生日□20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。似乎从一开始，在20xx年希望带来的一切都是新发展、新要求，摆在我的眼前，昂首只能选择前进。回顾这一年的工作历程，作为日陆的一名员工，我深深感到日陆企业之蓬勃发展的热气，日陆人之拼搏的精神。过去的一年中我从日本总部回来了，国外的经历不仅开阔了我的眼界，而且使我对世界的认识、对人生的感悟有了深刻的变化。日本方面严格的现场品质管理，敬业的工作态度都给我留下了深刻的印象。回首20xx年我的工作历程，经历许多没有接触的事物和事情；见识了很多从未见识过的新鲜事物，收获良多。自己同时也在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，慢慢的进入了自己的角色，但在工作中仍然存在着诸多不足。回顾过去的一年，现在将工作总结如下。

20xx年基本一直留在仓库的现场和事务所实习，而20xx年从年初至五月份为止，一直留在千叶市原市的iso tank运输事务所实习。伊东所长和唐泽所长代理上午安排我出车，下午则大多时候留在车库里做车辆维护，并学习了解车队调度的工作。日本车队管理相对简单：运输任务基本为点至点短途，客户也已经为其固定服务多年，新规客户也较少。门点档案齐全，每天出车，回库时间基本固定。油耗及里程数等仅靠读表便可计算，无需核实gps。故此整个车队仅有所长、调度以及车辆专职维护人员三个管理者。遇到工作繁忙时期，所长及调度亦会出车。日本的现场管理为工作的重中之重，平均每隔一个月会举行一次安全操作演习并要求固定的协作车队参加。每两周左右各运输班组召开一次安全会议，讨论平时工作中发现的安全隐患以及解决方案。每日司机出车前调度会将其翌日行程及单据准备齐全放入司机个人工作箱内，待司机当日下班前自行查验，并自行准备翌日出车所需车载备品及配套转换头等。翌日清晨司机提前三十分抵达公司实施出车前点呼，重点检查司机身体状况，证件及其对今日工作内容的了解程度。检查人员亦给出本日运输任务的相关重点事项提醒。最大限度的减少因人为疏忽带来的工作失误。司机在围车一周检查车容车况后出车，途中每至一个运输节点即以电话方式向调度时时汇报。因中国国情缘故，难以照搬日本的相关方案，但却可以通过吸取相关的安全操作的管理经验，提升日陆北方车队的服务品质。

从六月到八月，我被安排前往日陆位于川崎的洗箱场实习。每日工作为罐箱清洗和维护。我协同其它社员平均每日约处理四个罐箱，在进行初步机洗后进行人工手洗。具体流程为：将下方的底阀，上方的入口盖、通气阀、安全阀等全部手工拆除、手洗、安装并进行入罐体内清洗后安排气压检测并呼叫出库人员移罐。通过几个月的手工操作后基本掌握了一系列的工作要领以及罐箱的内部详细构造。

从八月中旬始，陆续进入总部的罐箱出租部、货代业务部、

物流业务部门实习，初步了解了总公司内部职能划分及具体各部门工作内容。虽然时间短暂但也获益良多。由于我很少前往总部，本身对企业的经营等都很陌生，公司让我们的各部门部长安排我学习，以师傅带徒弟的方式，指导我的日常实习。在各部门长的热心指导下，我依次对公司的基本部门、实际业务进行了了解，并积极参与相关工作，注意把从现场上学到的业务知识以对照实际工作，加深对实际工作的认识，用实践验证现场所学确实有用。以实习的身份完成了学习与工作两重任务。跟公司同事一样上下班，协助同事完成部门工作；又以学生身份虚心学习，努力汲取实践知识。我心里明白我要以良好的工作态度以及较强的工作能力和勤奋好用来适应公司的工作，完成公司的任务。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对日陆的经营、管理工作以及发展前景有了深层次的感性与理性的认识。

今年的十一月初，我结束了日本的研修回到国内，被分派到营业部实习。在进行了一周的业务内容培训后，有幸得以参与我司与广州港筹备中的危险品仓库项目，从江总那里学到了很多项目推进方面的内容。并再一次通过北方山东地区、天津、大连的出差大致了解到了中国危险品仓储物流项目的现状和发展前景。这些都是走出去才能学习和了解到的内容。中国现在商业危险品物流市场正处于成长初期，对于投资危险品物流的企业来说，既有风险，也同时面对一个很大的机遇。目前中国大部分城市对于危险品物流的监管不可谓不严格，但受制于资质齐全的商业危险品物流企业稀缺，政府相关监管部门在实际操作上放松了相关的监管。很多危险品以普通货物形势和价格仓储、运输，反而拉低了市场价格，给正规操作的企业带来经营上的压力，在部分城市形成了所谓的劣币淘汰优币的格局。但随着中国经济的进一步发展以及众多外资化工企业的进驻，对能够提供第三方危险品仓储物流的公司的需求也必然日益增加，同时储运量的增加同时也使目前隐匿的事故隐患被进一步放大并最终导致事故的实际发生，从而真正促使政府引入并着手审批成立具有相关知识和操作背景的危险品物流企业。我们公司只要着手提高自己

服务品质，在中国创造出一个响亮的品牌，并做好后续扩大业务的各种人员储备，完善现有管理体系，就会逐渐迎来一个发展的黄金时期。

回国后的生活，感触是很深的，提高的方面很多，但对我来说最主要的是工作能力的进步。回国主要的目的就是通过提高我们的社会工作的能力，将日本了解到的东西做到学以致用，给我们一次将自己在日本期间所学习的各种书面以及实际的知识，实际操作、演练的机会。自明年开始我要本着积极，虚心、认真的态度，积极主动的参与市场调查、客户走访、以及对企业的各种业务的了解，对企业分公司的熟悉，让自己以最快的速度融入公司，发挥自己特长。同时认真完成工作日记、撰写工作报告，在新的一年里真正让自己具备了一定的专业知识和沟通能力，能很好的完成企业在给我布置的工作任务。

个人年度工作总结模版篇四

我现任xx医院xx科护士长，时光飞逝，转眼又到了一年的年底□20xx年，在院领导班子的正确领导下，在科室主任以及科室全体医护人员的共同努力下，我做到严以律己、率先垂范，以院为家，奋力进取，顽强拼搏，儿科圆满完成了今年年度目标任务近xx元。回望这一年来我在护士长的岗位上所做的工作，心中有很多感慨；现将20xx年以来各项工作总结如下：

一年来，在护理部和科主任的领导下，从各方面严格要求自己，在科室工作尤其是护理工作中坚持以科室为家，每天早来10分钟，晚走10分钟，认真落实医院和科室的各项工作制度，严格按照操作规范，合理安排护士和护工的排班，培养护理人员的全面素质，使她们都能很好地完成自己的本职工作，积极组织科室护理人员学习基础护理技能，针对儿科患儿特点，身先士卒，大胆管理，研究、摸索出了一套行之有效的护理工作方法，保证了科室工作稳步进行。积极配合主

任做好医护协调工作，引导大家做好医护沟通；及时发现并解决一些摩擦和矛盾，增强了科室凝聚力，使中医科成为一个温暖的大家庭；让医生护士在身心愉悦的状态下工作，也为病人营造了温馨、和谐的病区住院环境。

他们生了病，家里人着急、上火，再加上静脉穿刺给患儿带来的痛苦，家长很难接受，容易产生护患矛盾，儿科的护理工作就面临护理操作难度大、患儿家长沟通困难、医疗护理容易引起纠纷等因素而成为医院工作中困难较大的专业，护理工作压力之大，责任之重不言而喻。针对这一现象，我果断决定：从我做起，全员培训。

采取业务学习和个案护理查房相结合的方式，发动科主任和医生参与，对包括呼吸、循环、消化、神经系统的常见儿科疾病知识进行培训，对儿科护理学基础知识和常用护理操作技术进行培训，甚至对一些急诊的抢救护理知识技术，也进行了培训。一年的系统培训下来，考核结果表明，护士对上述各系统常见疾病都有了全面的认识和了解，这不仅提高了她们的业务技术水平，也极大的增强了护士对自身、对科室发展的信心。此后，我又采取日常强化的方式，不断结合病房现有病例强化培训过的知识，终于打造出了一支技术过硬的儿科护理队伍。

多年的护士长经历，使我深切的体会到：对于一个团队而言，规范其行为固然重要，但更重要的是要改变其思想，升华其内心世界，要让护士长管理这个外因，通过护士个人素质的内因起作用。为此，我采取了一系列措施：在护士排班表上，每周送她们一句人生、职场感悟；在儿科护理群里经常分享一些儿科护理方面的新知识、感悟人生的故事；利用早会给她们讲一些励志、哲理等小故事，引发她们对人生、对事业的思索。潜移默化之中，我们儿科的护士，人文素质有了很大提高。我终于打造出了我用人文知识改变护士、护士有效管理自己、护理工作质量提高的良性链条。近几年，不仅儿科的护理文化建设起了成效，而且圆满的完成了各项工作目

标。在院各项检查工作中，我们取得了较好的成绩。

俗话说，打铁还需自身硬，在认真做好科室护理管理工作的同时，我坚持学习新知识，不断总结临床护理经验，提高自身综合素质。一年来，先后在各种护理杂志上发表学术论文多篇。

面对我的患儿我的科室，我可以坦然的说，为了你们，我一直在努力！但是，面对自己，我深知工作中还有很多的缺憾，比如，科研是护理工作前进和发展的重要动力，但我们儿科的护理科研项目至今还是空白；再比如，有时候，过于严厉的要求，我甚至看到过护士的眼泪和无奈。

展望未来，对新的一年护士长工作我充满了信心，作为护士长我的努力方向是：

- 1、力争在护理科研方面有所突破；进一步加强业务知识的学习和人员进修、培训，进一步熟练专业技能。
- 2、宽严结合，和科室主任一起狠抓基础护理、护患沟通等全面工作，进一步加大科室管理力度，让自己的管理方式更加成熟。

总之，一年来，我和科室主任及全体科室医护人员同心同德，克服困难，知难而上，以医院大局为重，内强素质，外树形象，不断提高医疗护理水平，切实为患儿提供优质的护理服务，做出了显著的成绩。在今后的工作中，我将继续努力，奋发进取，更好地为患者服务，为医院的xx级医院建设做出自己新的贡献。

个人年度工作总结模版篇五

时光飞逝□20xx年就快结束，回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折

时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的`20xx年就伴随着新年伊始即将临近。可以说[]20xx年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

（一）在20xx年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（二）在20xx年工作主要有：湖北省内的国土投标项目及各地的备案。

（三）爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，在本职岗位上发挥出应有的作用。

（一[]20xx年上半年，我主要负责标书预算这部分[]20xx年下半年我主要投标人员安排及标书制作，由于各地标准不同，刚开始出现了废标现象。之后我们总结经验，现阶段我们能够熟悉掌握各地的“地方特色”按质按量的完成每月的投标计划。行政部组织召开了从20xx年10月分开始对我们经营部实行了月底目标完成情况考评，将考评结果列入部门人员的月底绩效。在工作目标落实过程中管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

（二）对标书实行了奖励和惩罚制度，有利于我们更加认真的对待每份标书。

在经营部工作这一年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉各地投标文件特别要，做好每份投标文件，减少给公司带来不必有的损失。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）只有坚持原则落实制度，认真对待每个投标项目，才能保证工作做的更加完美。

（四）只有树立严谨工作意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（一）经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

（二）总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求把工作做的更好！

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些即待我解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2. 对待突发事件处理的还不够得心应手，须有待提高处理能力。

3. 在标书制作方面要严格要求自己，仔细阅读每份招标文件，对重点部分慎重分析，探讨。认真、严谨，的制作每份标书，提高投标的中标率。

4. 全面发展自己，坚持自己更新专业知识学习，在预算方面要着重锻炼自己，多学、多练、多看、多实践、多思考、多研究。

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与大家的协调，进一步理顺关系；

（二）加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）加强专业知识，慎重对待每个投标项目。

（四）希望公司多提供我们学习专业知识的机会，在预算方面能够让我多去项目上了解实际情况。

（五）努力学习，取得建造师是职业资格证书，提高自身价值。

在今后的工作中要不断创新，及时与各位进行沟通，全面发展自己。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！

我相信：在上级的正确领导下，郑春平的明天会更美好，晶

標的明天更加輝煌！

个人年度工作总结模版篇六

这学期我担任了2（2）班的班主任，同时也教了该班的语文。由于刘庄小学这学期合并，我们二年级的三个班重组了，已经熟悉的孩子分手了，换成了四个班的孩子。对于孩子来说，他们不熟悉新老老师的教学方法，对于我来说，面对一群不懂的孩子，很难做到因材施教。

新班级组建后，为了尽快培养新的得力助手。在新课程理念的指导下，以激发孩子的主人翁意识为目的，我通过他人推荐、自我推荐等多种方式选拔学生干部，试用一周。失败的就淘汰，真正选出一批信得过、有能力的领导干部。同时，为了让每个孩子都觉得自己是家里的主人，我给每个孩子分配任务，让每个人都能参与班级的管理。在过去的一个学期里，在干部的帮助和孩子们的配合下，我班主任的工作开展得如鱼得水。

作为教师，师德是最重要的。从早上7点到下午5点，我总是忙于工作，不是为了赢得领导的表扬，不是为了得到更多的奖励，只是为了不把别人误认为是孩子，而是为了用行动证明我是人民的老师。

做好家校联系，弥补差异。

这学期按照学校的安排，我开了一个很好的公开课，开了一个很好的家长会。让家校联系的信件真正发挥威力，引导家长更好的配合教育孩子。

我觉得家长挤时间看孩子上课的表现是不容易的。在家里，面对一个孩子，没有可比性。谁觉得自己的孩子傻？大家可以大吵大闹：我想让我的孩子在课堂上脱颖而出。

但是走进教室，在49个孩子中，观察比较一下孩子在一个班级的表现，有多少家长能勇敢的说：我的孩子很聪明？如何设计和教一堂课，让孩子在课堂上互动和表达，赤裸裸地展现孩子之间的差距：会说话有思想有才华的孩子，和只是忠实的倾听者不愿意动脑的孩子。因此，家长可以更好地了解孩子的优缺点，取长补短，让家长会和公开课更加有效。我大胆公开的引导孩子尝试自学，自己看课文，看完后说说感受，自己理解课文，然后出题考考朋友。看动画片，聊聊鸟。在整个班级里，教孩子主动学习。老师主要是引导孩子思考，鼓励孩子创造性的说话。课后家长说孩子积极参与，很多会思考会说话的学生给家长留下了深刻的印象。

家长会后，家长普遍更加关注孩子的学习，更加关注孩子的作业，孩子的学习态度明显改善。

在每个月4所学校的联系名单中，我有针对性的列出了班上4个孩子的优缺点，真诚的告诉他们要得到父母的合作教育或者孩子的进步，让父母尽早了解，和他们一起玩得开心。

家长会，家校联系单的联系单，把老师和家长的心紧紧联系在一起，一起教育孩子。他们改进捷径来弥补差异。

个人年度工作总结模版篇七

匆忙的工作，匆忙的20××。随着这一年的结束，我们也正式迎来了20××年的到来！面对过去和未来，夹杂在这其中的我感到了过去的不舍，又期盼着未来的到来。但在这份纠结中，我逐渐认识到，不将过去的事情解决那它就会成为未来的负担！

为此，回顾过去一年来的经历与收获，我反思了过去一年来在工作中的情况。工作上，因为公司的发展需求，我们努力改进了过去的工作方式，努力的提升了自身的工作能力。但同时，因为不断的改进和尝试工作也会出现各种的问题和

麻烦。现将个人的工作情况总结如下：

工作以来，我一直坚守×××岗位的工作职责和要求，严格仔细的处理自己的工作任务。完成好领导交于的工作任务。

但公司不断在改变，我的工作要求也一直在加强！为此，我也积极紧跟公司发展的脚步，从领导的教育以及对业务的学习中，强化了个人的能力，并加紧了对工作的完善。

20××年以来，我带着积极和热情，努力做好自己的任务，积极向有经验有能力的.前辈请教工作技巧，加强了对工作的处理能力。同时也在书籍上学习了不少知识扩展了自己的眼界。

一年来，我在团队中努力担当好了自己作为×××岗位工作者的职责，为团队和公司的发展做出了自己的努力！

过去，在思想上，我有些孤僻，在工作中总认为大家是各司其职，做好自己的工作，就能推动公司的发展。但在经过今年来领导们的教导后，我明白自己错了！公司是一个团体，我们这个队伍也是一样的！后来的工作中，我在团队中积极贡献，发挥自己力量的同时也不忘与同事们互帮互助，这不仅帮助我学习了很多新的技巧，也让我们这个团队更加的紧密，更加的有序。

这一年的工作中，我一直在努力加强自我的建设，但却忽视了对自身的改进！过去太多遗留下来的问题都没能得到解决，很多错误的习惯也都还留在工作的习惯中。

为此，在20××年中，我首先要改进自己在工作中的个人习惯，加强工作的严谨性。此外，还要更加努力的提升自己，做好自己负责的工作任务，为公司的发展更进一步的努力。

未来并不遥远，它就在我们的脚下！为此，我会奔跑起来，紧

跟着公司的队伍，在未来的道路上积极前进！

个人年度工作总结模版篇八

在__年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑

起了心与心之间的桥梁。

还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花.....

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。